

## ServiceNow Customer Service Management Essentials

**Durée: 3 Jours**    **Réf de cours: SNCSME**    **Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning**

### Résumé:

Dans ce cours interactif de 3 jours, les participants peuvent acquérir la maîtrise de la configuration et de l'administration du produit ServiceNow® Customer Service Management (CSM).

Grâce à des exposés, des discussions en groupe et des travaux pratiques, les participants renforcent leurs connaissances et leurs compétences en appliquant les bonnes pratiques en matière d'implémentation.

Ce cours est conçu pour les clients, les partenaires et les employés de ServiceNow qui administrent les caractéristiques, les fonctions et les données associées avec le Customer Service Management.

Mis à jour 10/09/2024

### Public visé:

Ce cours est principalement destiné aux : Administrateurs de la gestion du service à la clientèle / Administrateurs du système ServiceNow - qui administreront les applications liées au produit ServiceNow®Customer Service Management (CSM). Consultants et architectes techniques / solutions - qui configureront, développeront ou prendront en charge les applications liées au produit ServiceNow®Customer Service Management (CSM). Gestionnaires de projet / de programme / d'engagement - qui dirigeront la mise en œuvre du produit ServiceNow®Customer Service Management (CSM).

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
- Décrire le produit de gestion du service client en termes de fonctionnalités, d'avantages et d'architecture
- Définir les concepts et processus essentiels du service client, y compris la différence entre la gestion des interactions et la gestion des cas et leurs cycles de vie de bout en bout
- Gérer et administrer les données clients telles que les consommateurs, les comptes, les contacts, les contrats, les droits, les produits vendus, les éléments de la base d'installation, etc
- Traiter les demandes des clients et résoudre les problèmes à l'aide de cas, de types de cas, de tâches de cas, de flux d'état, d'escalades, de gestion des problèmes majeurs, etc
- Configurer la configuration de base des cas à l'aide des types de cas et des définitions de service
- Configurer et utiliser l'espace de travail configurable CSM pour gérer et travailler sur des cas provenant de différents canaux de communication
- Améliorer la productivité des agents grâce à la fonction Advanced Work Assignment for Interactions and Cases (affectation avancée du travail pour les interactions et les cas particuliers)
- Gérer les cas de manière rationnelle à l'aide de Special Handling Notes et de communications ciblées
- Suivre la santé des processus d'entreprise à l'aide de l'analyse pour la gestion du service à la clientèle

### Pré-requis:

L'analyse des évaluations et des commentaires des participants montrent que les stagiaires peuvent avoir des difficultés dans ce cours s'ils ont choisi de ne pas suivre les cours prérequis :

- Welcome to ServiceNow On Demand
- SNSAF Fondamentaux de l'administration de ServiceNow
- SNPI Mise en œuvre de la plate-forme ServiceNow
- SNSAF - ServiceNow Administration Fundamentals

### Test et certification

■

## Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

Customer Service Management (CSM) Professional Suite

■ SNCSMI - ServiceNow Customer Service Management (CSM) Implementation

---

### Contenu:

- |   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
| ■ Bienvenue au cours CSM Essentials On Demand | ■ Module 3 Interaction          | ■ Module 7 Dossier en cours                 |
| ■ Principes essentiels du CSM                 | ■ Module 4 Produits et services | ■ Module 8 Résolution et clôture du dossier |
| ■ Module 1 Introduction                       | ■ Module 5 Dossier              | ■ Module 9 Gestion des dossiers majeurs     |
| ■ Module 2 Clients                            | ■ Module 6 Ouverture du dossier | ■ Module 10 Stratégie de mesure             |
- 

### Méthodes pédagogiques :

Un support de cours officiel sera fourni aux participants

---

### Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

#### Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via [moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr).

#### Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur [globalknowledge.fr/handicap](https://globalknowledge.fr/handicap)
- Le Règlement intérieur est disponible sur [globalknowledge.fr/reglement](https://globalknowledge.fr/reglement)